



## ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ

### Подготовка специалистов МФЦ Самарской области, осуществляющих информирование и консультирование заявителей, прием и выдачу документов при оказании государственных и муниципальных услуг<sup>1</sup>

#### 1.1. Область применения программы

Программа является частью подготовки сотрудников многофункциональных центров Самарской области (далее – МФЦ), реализующих функции приема и выдачи документов и консультирования заявителей.

Программа реализуется как набор независимых модулей. Модули 1 «Эффективная коммуникация» и 2 «Саморегуляция» реализуются любой последовательности, модуль 3 «Коммуникация с «трудным» клиентом» - после освоения модулей 1 и 2.

#### 1.2. Цели программы и требования к результатам освоения дисциплины:

Обеспечение получения обучающимся опыта в модельной ситуации консультирования заявителя, в том числе «трудного клиента», опыта саморегуляции.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен получить следующие результаты:

*В рамках освоения модуля 1 «Эффективная коммуникация»*

P1. Опыт выяснения в модельной ситуации запроса клиента МФЦ на оказание услуги с использованием приемов эффективной коммуникации,

P2. Опыт трансформации в модельной ситуации коммуникативного высказывания в соответствии с возможностями клиента МФЦ в восприятии информации;

*В рамках освоения модуля 2 «Саморегуляция»*

P3. Опыт выполнения техник снятия эмоционального напряжения, стресса,

P4. Опыт оценки применимости техник в собственной ситуации;

*В рамках освоения модуля 3 «Коммуникация с трудным клиентом»*

P5. Опыт конструктивного взаимодействия в модельной ситуации с «трудными» клиентами,

P6. Опыт оценки применимости техник работы с «трудными» клиентами.

Освоение содержания программы позволяет обучающимся повысить свой уровень в части сформированности следующих профессиональных компетенций<sup>2</sup>:

**ПК 1.** Принимает пакет документов

**ПК 2.** Выдает пакет документов

**ПК 3.** Консультирует и информирует клиента МФЦ

- развить качества в соответствии с дополнительными требованиями<sup>3</sup>:

**ДТ 1.** Стрессоустойчивость.

#### 1.3. Входные требования

Обучающиеся знают структуру регламентов оказания услуг, входящих в перечень услуг МФЦ, сотрудников которого является обучающийся.

Обучающийся имеет опыт не менее 1 месяца приема и выдачи документов, консультирования заявителей в рамках выполнения функций приема и выдачи документов и консультирования заявителей на рабочем месте.

Рекомендуемое количество часов на освоение программы 40 часов.

<sup>1</sup> Программа разработана и апробирована Центром «Социальная Механика» в 2016 году

<sup>2</sup> См. Профиль компетенций в Приложении 1 к программе.

<sup>3</sup> Там же.

## 2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ

### 2.1. Объем программы и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	40
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	40
в том числе:	
практические занятия	32
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	0

### 2.2. Примерный тематический план и содержание программы «Психологическая подготовка специалистов МФЦ Самарской области, осуществляющих информирование и консультирование заявителей, прием и выдачу документов при оказании государственных и муниципальных услуг»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
<b>Модуль 1. Эффективная коммуникация</b>	<p><i>Содержание учебного материала</i></p> <p>Клиентоориентированный сервис.                      Позиции в коммуникации.                      Приемы активного слушания.                      Приемы получения обратной связи.                      Приемы корректного прекращения диалога, не имеющего отношения к теме.                      Невербальные сигналы и их роль в коммуникации.</p>	3
	<p><i>Практические занятия</i></p> <p>Формирование ожиданий от модуля.                      Составление «портрета» эффективного сотрудника МФЦ, выполняющего функции приема и выдачи документов, консультирования заявителей.                      Определение позиции, в которой находится заявитель.                      Перевод заявителя из статусной или личной ситуации в профессиональную                      Оценка себя как коммуникатора и соотнесение собственной оценки с результатами теста                      Выделение запроса клиента на основании ключевых слов                      Выявление потребностей заявителя с помощью вопросов                      Интерпретация невербальных сигналов.                      Подбора синонимов / синонимичных конструкций для описания понятий, сложных для восприятия заявителя                      Трансформации коммуникативного высказывания в соответствии с возможностями клиента в восприятии информации                      Корректное прекращение разговора, не имеющего отношения к теме</p>	11

	Выяснение запроса заявителя на оказание услуги с использованием приемов эффективной коммуникации Рефлексия продвижения обучающихся в рамках освоения модуля	
<b>Модуль 2. Саморегуляция</b>	<i>Содержание учебного материала</i> Эмоциональное выгорание работников социальных профессий. Стресс: причины, этапы, формы протекания Воображение (визуализация) как способ саморегуляции Работа и жизнь. Сохранение мотивации к работе	2
	<i>Практические занятия</i> Упражнение на создание атмосферы тренинга «Мое настроение» Упражнение на формирование опыта ассоциаций «Проективные ассоциации» Упражнение на осознание и вербализацию своего представления о стрессе, осознанию собственных ресурсов противостояния стрессовым ситуациям «Я и стресс» Упражнение на осознание своих возможностей «Фруктовый салат» Выполнение упражнений на освоение техник саморегуляции: «Мое тело», «Осанка как отражение состояния», «Омоложение», «Изменчивая походка», «Спасибо, учитель», «Минимизация», упражнения на освоение базовых дыхательных техник (нижнее дыхание, верхнее дыхание, успокаивающее дыхание, выдыхание усталости, зевок, очистительное дыхание) Аутогенная тренировка Медитация-визуализация «Прогулка к морю» Планирование использования и закрепления техник саморегуляции	10
<b>Модуль 3. Коммуникация с трудным клиентом</b>	<i>Содержание учебного материала</i> Качества, побуждающие к конструктивному, бесконфликтному общению Карта конфликта Стратегии поведения в конфликтной ситуации Стратегии взаимодействия с «трудными» клиентами разных типов Цивилизованное противостояние негативному влиянию Недовольные клиенты	3
	<i>Практические занятия</i> Изображение специалиста МФЦ с точки зрения клиентов Составление портрета «идеального» клиента и портрета «трудного» клиента Определение барьеров, дискомфорта в общении Составление кластера «Типология трудных клиентов» Экспресс-диагностика конфликтности и интерпретация результатов	11

	<p>Определение внутренних ресурсов для работы с конфликтом</p> <p>Ролевая игра «Конфликт»</p> <p>Оценка своего опыта участия в конфликте</p> <p>Упражнения на противостояние влиянию: «Внешнее согласие», «Испорченная пластинка», «Конфронтация»</p> <p>Тренажер по информационному диалогу</p> <p>Создание композиции «Я и мое дело» (работа с фольгой)</p> <p>Упражнение на повышение внутреннего ресурса: «Мои ресурсы», «Рефрейминг проблемы», «Уровень счастья»</p> <p>Оценка применимости техник работы с «трудными» клиентами на рабочем месте</p>	
	<b>Всего:</b>	<i>40</i>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы требует наличия стандартного учебного кабинета с возможностью менять конфигурацию мебели.

В случае модуля 2 организуются 2 независимых пространства: 1) со столами и стульями – чтобы обучающиеся могли писать; 2) со стульями.

##### *Оборудование учебного кабинета*

Модуль 1 – столы из расчета 1 стол на 2 обучающихся плюс 1; стулья по количеству обучающихся плюс 1, флипчарт, альбом для флипчарта, фломастеры (набор), бейджи по количеству обучающихся плюс 1.

Модуль 2 – столы из расчета 1 стол на 2 обучающихся плюс 1; стулья из расчета 2 стула для каждого обучающегося плюс 1, флипчарт, альбом для флипчарта, маркеры (набор), бейджи по количеству обучающихся плюс 1.

Модуль 1 – столы из расчета 1 стол на 2 обучающихся плюс 1; стулья по количеству обучающихся плюс 1, флипчарт, альбом для флипчарта, фломастеры (набор), бейджи по количеству обучающихся плюс 1, фольга.

##### *Технические средства обучения*

Для всех модулей – проекционное оборудование (ноутбук/компьютер, проектор, совместимый с видеокамерой, и экран)

Для модуля 1 «Эффективная коммуникация» – видеокамера

##### *Другие требования*

Численный состав группы обучающихся не превышает 16 человек.

В случае модуля 2 – одежда обучающихся включает брюки, никакие детали одежды не сковывают движения.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

##### Основные источники

1. PowerPoint-презентация «Эффективная коммуникация».
2. Раскадровка PowerPoint-презентации «Эффективная коммуникация» (см. Приложение 2) - по числу обучающихся.
3. Комплект раздаточных материалов к модулю «Эффективная коммуникация» (см. Приложение 3) - по числу обучающихся.

##### Дополнительные источники:

4. Карта реализации модуля «Эффективная коммуникация» (см. Приложение 4).
5. Карта реализации модуля «Саморегуляция» (см. Приложение 5).
6. Карта реализации модуля «Коммуникация с «трудным» клиентом» (см. Приложение 6).
7. Дополнительные материалы для ведущего к модулю «Эффективная коммуникация» (см. Приложение 7).

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Р1. Опыт выяснения в модельной ситуации запроса клиента МФЦ на оказание услуги с использованием приемов эффективной коммуникации	<i>Выполнение текущих заданий</i>
Р2. Опыт трансформации в модельной ситуации коммуникативного высказывания в соответствии с возможностями клиента МФЦ в восприятии информации	
Р3. Опыт выполнения техник снятия эмоционального напряжения, стресса	
Р4. Опыт оценки применимости техник в собственной ситуации	
Р5. Опыт конструктивного взаимодействия в модельной ситуации с «трудными» клиентами	
Р6. Опыт оценки применимости техник работы с «трудными» клиентами в собственной ситуации	